

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat sekarang ini banyak masyarakat melakukan mobilitas dengan berpindah dari satu tempat ke tempat lain untuk melakukan suatu aktivitas seperti berekreasi, bekerja, mengunjungi sanak saudara, bersekolah, berobat, dan masih banyak aktivitas lainnya. Dalam segi ekonomi, transportasi memiliki peran yang cukup besar, seiring bertambahnya waktu, transportasi juga berkembang semakin pesat. Dalam hal mengembangkan transportasi, pemerintahan Negara Indonesia memberikan sarana dan prasarana transportasi baik di darat, laut, maupun udara. Transportasi diartikan sebagai usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain, dimana di tempat lain ini objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu [1].

Transportasi darat yang dimiliki oleh pemerintahan Indonesia salah satunya adalah kereta api. Kereta api di Indonesia dikelola oleh PT. Kereta Api Indonesia (disingkat KAI atau PT. KAI) yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Sebagai sarana transportasi umum yang sangat banyak diminati oleh masyarakat, PT. Kereta Api Indonesia selalu melakukan inovasi diiringi dengan perkembangan jaman dan teknologi untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

Teknologi informasi yang sudah diterapkan pada suatu aplikasi untuk membantu kemudahan mobilitas masyarakat, perlu dilakukan evaluasi untuk mengukur sejauh mana pengguna merasa puas dengan aplikasi yang dihadirkan. Salah satu model untuk mengevaluasi kepuasan pengguna adalah *Model End User Computing Satisfaction* (EUCS). Evaluasi menggunakan metode ini lebih menekankan pada kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai lima variabel yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* [2]. *Satisfaction* dalam penelitian ini sebagai variabel dependen, sedangkan faktor-faktor *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* sebagai variabel independen [3].

Oleh karena itu, pada tanggal 4 September 2014, PT. KAI meluncurkan aplikasi untuk melakukan pemesanan tiket secara online atau disebut dengan *E-Ticketing*

yang dapat digunakan oleh banyak platform, seperti Android, iOS, Windows Phone. Aplikasi tersebut bernama “KAI Access”. Aplikasi KAI Access ini dapat diunduh dari *Google Play Store* maupun *Apple App Store* secara gratis.

Berikut disajikan data yang didapatkan oleh peneliti melalui PPID PT KAI tentang preferensi pelanggan dalam membeli tiket perjalanan kereta api, baik melalui aplikasi KAI Access maupun melalui *Counter* (loket).

DATA JUMLAH TRANSAKSI PENUMPANG ONLINE DAN OFFLINE STASIUN SIANTAR PERIODE JANUARI 2019 S.D DESEMBER 2019												
NO	PERIODE	JENIS TRANSAKSI									PRESENTASE (%)	
		OFFLINE				ONLINE					OFFLINE	ONLINE
		EKSEKUTIF	BISNIS	EKONOMI	JUMLAH	EKSEKUTIF	BISNIS	EKONOMI	JUMLAH	TOTAL		
1	JANUARI			4.082	4.082			2.182	2.182	6.264	65%	35%
2	FEBRUARI			4.644	4.644			1.695	1.695	6.339	73%	27%
3	MARET			4.143	4.143			1.906	1.906	6.049	68%	32%
4	APRIL			4.554	4.554			2.179	2.179	6.733	68%	32%
5	MEI		12	3.598	3.610		7	2.282	2.289	5.899	61%	39%
6	JUNI		57	5.272	5.329		90	2.858	2.948	8.277	64%	36%
7	JULI		20	4.505	4.525		25	2.361	2.386	6.911	65%	35%
8	AGUSTUS		20	3.175	3.195		50	2.043	2.093	5.288	60%	40%
9	SEPTEMBER		61	4.492	4.553				0	4.553	100%	0%
10	OKTOBER		74	4.717	4.791				0	4.791	100%	0%
11	NOVEMBER		68	4.573	4.641				0	4.641	100%	0%
12	DESEMBER		336	5.341	5.677				0	5.677	100%	0%

Gambar 1.1 Gambar Pembelian Tiket Tahun 2019

(Sumber : PPID PT KAI)

DATA JUMLAH TRANSAKSI PENUMPANG ONLINE DAN OFFLINE STASIUN SIANTAR PERIODE JANUARI 2020 S.D DESEMBER 2020												
NO	PERIODE	JENIS TRANSAKSI									PRESENTASE (%)	
		OFFLINE				ONLINE					OFFLINE	ONLINE
		EKSEKUTIF	BISNIS	EKONOMI	JUMLAH	EKSEKUTIF	BISNIS	EKONOMI	JUMLAH	TOTAL		
1	JANUARI		425	6.189	6.614			0	0	6.614	100%	0%
2	FEBRUARI		29	1.947	1.976			0	0	1.976	100%	0%
3	MARET				0			0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
4	APRIL				0			0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
5	MEI				0			0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
6	JUNI				0			0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
7	JULI				0			0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
8	AGUSTUS				0			0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
9	SEPTEMBER				0			0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
10	OKTOBER				0			0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
11	NOVEMBER				0			0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
12	DESEMBER				0			0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!

Gambar 1.2 Gambar Pembelian Tiket Tahun 2020

(Sumber : PPID PT KAI)

Berdasarkan gambar rekapitulasi pada gambar 1.1 dan gambar 1.2 maka dapat dilihat bahwa pembelian tiket melalui aplikasi KAI Access menunjukkan angka

yaitu 34,5%. Tentu saja dari pihak KAI perlu mendapatkan informasi mengenai apakah aplikasi ini sudah mendatangkan atau memberikan kepuasan bagi pengguna ketika membeli tiket kereta api. Maka dari itu, peneliti ingin meneliti diantara lima variabel metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) mana yang paling berpengaruh.

Adapun peneliti melakukan wawancara kepada sepuluh pelanggan PT KAI memiliki profesi sebagai pelajar/mahasiswa, guru, karyawan, dan wiraswasta di Kota Pematangsiantar yang pernah menggunakan aplikasi KAI Access. Ada banyak tanggapan pengalaman yang mereka berikan setelah menggunakan aplikasi tersebut. Dari wawancara secara acak, lebih dari setengah (kurang lebih 80%) pengguna Aplikasi KAI Access memberikan jawaban yang bernilai positif dan pengalaman yang memuaskan, terutama pada saat proses pemesanan tiket tidak perlu mengantri lagi di loket kereta api, pengguna dapat memilih tempat duduk yang tersedia sesuai hati, bisa melakukan pembatalan tiket paling lambat 3 jam sebelum keberangkatan dimana uang akan dikembalikan 100% ke rekening pelanggan, dapat melakukan perubahan jadwal keberangkatan, pada saat melakukan pemesanan tiket tidak ada pemungutan biaya apapun seperti aplikasi pemesanan tiket lainnya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Dendy Kurniawan, Edwin Zusrony, Robby Andika Kusumajaya pada tahun 2018 dengan judul “Analisis Persepsi Pengguna Layanan *Payment Gateway* pada *Financial Technology* dengan Metode EUCS”. Hasil rekapitulasi menunjukkan bahwa variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* secara persepsi menunjukkan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan *Payment Gateway*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel *Content* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan *Payment Gateway* di STEKOM cabang Salatiga. Variabel *Accuracy* berpengaruh signifikan di STEKOM cabang Salatiga, variabel *Format* berpengaruh signifikan di STEKOM cabang Salatiga, variabel *Ease of Use* tidak berpengaruh signifikan di STEKOM cabang Salatiga, variabel *Timeliness* menyatakan variabel tersebut tidak berpengaruh signifikan di STEKOM cabang Salatiga [4].

Penelitian lain yang dilakukan oleh Dien Novita, Dewi Suhartin Ningsih pada tahun 2020 dengan judul “Analisis Pengaruh Implementasi *E-Learning* Vilep di

Poltekkes Kemenkes Palembang dengan Pendekatan EUCS” menyatakan bahwa *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemakaian *E-Learning* Vilep di Poltekkes Kemenkes Palembang [3].

Penelitian yang lain juga dilakukan oleh Rudzi Munap, Siti Nor Bayaah Ahmad, Sofhinaz Abdul Hamid, Mirza Fareed Beg MM Talib Beg pada tahun 2018 dengan judul “The Influence of End User Computing System (EUCS) on User Satisfaction: The Case of a Logistic and Courier Service Company” menyatakan bahwa hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan variabel *Accuracy*, *Content*, dan *Timeliness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Variabel *Format* dan *Ease of Use* menyatakan variabel tersebut tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna [5].

Berdasarkan pembahasan yang dilakukan di atas, maka peneliti ingin mengetahui lima variabel pada EUCS, yaitu variabel *Content* (Isi), variabel *Accuracy* (Akurasi), variabel *Format* (Bentuk), variabel *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan), variabel *Timeliness* (Ketepatan Waktu). Peneliti tertarik untuk mengetahui variabel mana yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan judul “**Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access di Kota Pematangsiantar dengan Model End User Computing Satisfaction (EUCS)**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan masalah kepuasan pengguna Aplikasi KAI Access di Kota Pematangsiantar, sebagai berikut :

1. Apakah isi (*Content*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada Aplikasi KAI Access ?
2. Apakah akurasi (*Accuracy*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada Aplikasi KAI Access ?
3. Apakah bentuk (*format*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada Aplikasi KAI Access ?
4. Apakah kemudahan penggunaan (*Ease of use*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada Aplikasi KAI Access ?

5. Apakah ketepatan waktu (*Timeliness*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada Aplikasi KAI Access ?
6. Variabel mana yang paling kuat mempengaruhi kepuasan pengguna Aplikasi KAI Access di Kota Pematangsiantar ?

1.3 Ruang Lingkup

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi ruang lingkup yang dibahas pada penelitian ini, sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan terhadap masyarakat di Kota Pematangsiantar yang memakai Aplikasi KAI Access.
2. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang memakai Aplikasi KAI Access.
3. Analisis Aplikasi KAI Access memakai model EUCS (*End User Computing Satisfaction*) yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna, yang terdiri dari lima variabel bebas yaitu isi (*Content*), akurasi (*Accuracy*), bentuk (*Format*), kemudahan pengguna (*Ease of use*), ketepatan waktu (*Timeliness*) dan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) sebagai variabel terikat.
4. Menghitung populasi yang diketahui jumlahnya menggunakan formula *Slovin*.
5. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Probability Sampling*.
6. Pengolahan data yang digunakan untuk mengolah data pada penelitian ini memakai Aplikasi SPSS.
7. Membuat kuesioner dengan *Microsoft Form* dan membagikan tautan (*link*) melalui media sosial (*Whatsapp, Line, Instagram*).

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh dari variabel isi (*Content*) terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi KAI Access.
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh dari variabel akurasi (*Accuracy*) terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi KAI Access.
3. Untuk mengetahui adanya pengaruh dari variabel bentuk (*Format*) terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi KAI Access.

4. Untuk mengetahui adanya pengaruh dari variabel ketepatan waktu (*Timeliness*) terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi KAI Access.
5. Untuk mengetahui adanya pengaruh dari variabel kemudahan penggunaan (*Ease of use*) terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi KAI Access.

1.4.2 Manfaat

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Segi teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi penelitian yang khususnya dalam penggunaan model EUCS (*End User Computing Satisfaction*) pada Aplikasi KAI Access di Kota Pematangsiantar sehingga dapat digunakan sebagai bahan penelitian selanjutnya.

2. Segi praktis

Memberikan informasi tentang faktor-faktor paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pengguna Aplikasi KAI Access.

UNIVERSITAS
MIKROSKIL